

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bauchspies, W., Croissant, J., & Restivo, S. (2006). *Science, Technology and Society*. Amerika Serikat: Blackwell Publishing.
- Budianti, M. S. (2011). Perbandingan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Pemerintah dan Non Pemerintah. *Jurnal Psikologi Vol. 1 No. 2*.
- Dhewanto, W. (2014). *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi .
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2006). *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Indeks.
- Lassa, J., & Li, D. E. (2017). *Jaringan LSM dan Masa Depan Keberlanjutan LSM di Indonesia*. Jakarta: Cardno.
- Lexy J, & Moleong. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M. Setiadi, E., & Kolip, U. (2011). *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Martono, N. (2016). *Sosiologi Perubahan Sosial*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Nasdian, F. T. (2015). *Sosiologi Umum*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Saebani, B. A. (2016). *Perspektif Perubahan Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (1990). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Sztompka, P. (2008). *Sosiologi Perubahan Sosial*. Jakarta: Prenada.

Sztompka, P. (2017). *Sosiologi Perubahan Sosial*. Jakarta: Kencana.

Thoha, M. (Jakarta). *Birokrasi & Politik di Indonesia*. 2014: RajaGrafindo Persada.

### **Laporan Penelitian**

Amal, K. (n.d.). Kepak Sayap Civil Society: Pergulatan Non-State Organization Dalam Memperluas Ruang Demokrasi.

Assa'di, H. (2009). Independensi Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) di tengah Kepentingan Donor. *Jurnal Transdisiplin Sosiologi, Komunikasi, dan Ekologi Manusia*.

Budianti, M. S. (2011). Perbandingan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Pemerintah dan Non Pemerintah. *Jurnal Psikologi Vol. 1 No. 2*. (diakses melalui <https://journal.unesa.ac.id> pada tanggal 03 April 2019)

Hidayati, N. (2016). E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 4 No. 3*.

Idris HM Noor. (2011). Pemanfaatan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Dalam Kegiatan Pengabdian Masyarakat di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Vol. 17 No. 3* (diakses melalui <https://jurnaldikbud.kemdikbud.go.id> pada tanggal 17 Juli 2019)

Karim, M. (2015). E-Government In Sevice Delivery And Citizen's Satisfaction: A Case Study On Public Sectors In Banglades. *International Journal of Manager Public Sector Information and Cummunication Technologies Vol. 6 No. 2*.

Kusumaningrum, R. D. (2017). Strategi Komunikasi Manajemen Pelayanan Publik Studi kasus: Komunikasi Inovasi Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Melalui Layanan Desa Online di Kabupaten Klaten. *Tesis (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada)*.

Lestari, N. Y. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Goverment (Studi Kasus: Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014. *Jurnal Citizen Charter University Udayana Vol. 1 No.2*.

Muhammad Ngafifi. (2014). Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan Fondasi dan Aplikasi Vol. 2 No. 1* (diakses melalui <https://journal.uny.ac.id> pada tanggal 17 Juli 2019)

Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media Vol. 2 No. 1.* (diakses melalui <http://jurnal.untidar.ac.id/> pada tanggal 03 Mei 2019)

Pratama, R. H. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-RT/RW) (Studi E-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik Vol. 3 No. 12.*

Sylviana & Nur. (2016). Evaluasi SPT Elektronik. *Jurnal Vokasi Indonesia Vol. 4 No. 1.*

Visser, W., & Twinomurizi, H. (2009). E-Government & Public Service Delivery: Enabling ICT to put "People First" A Case Study from South Africa. *Journal of Systemics, Cybernetics and Informatics Vol. 6 No. 6.*

#### **Internet**

<https://www.liputan6.com/regional/read/3266212/respons-aduan-online-lambat-warga-malang-berang> (diakses pada tanggal 24 Mei 2018 pukul 20:35 WIB)

<https://nasional.kompas.com/read/2017/05/21/11444811/ylki.buka.akses.pengaduan.secara.online> (diakses pada tanggal 24 Mei 2018 pukul 21:22 WIB)

<https://media.neliti.com/media/publications/88047-ID-none.pdf> (diakses pada tanggal 5 September 2018 Pukul 20:31 WIB)

<https://www.theguardian.com/news/2018/mar/17/cambridge-analytica-facebook-influence-us-election> (diakses pada tanggal 12 Januari 2020 Pukul 13:14 WIB)

[http://ditpolkom.bappenas.go.id/v2/wp-content/uploads/2018/12/4\\_Data-Ormas-Dalam-Negeri.pdf](http://ditpolkom.bappenas.go.id/v2/wp-content/uploads/2018/12/4_Data-Ormas-Dalam-Negeri.pdf) (diakses pada tanggal 2 Februari 2020 pukul 16.16 WIB)

[www.ylki.or.id](http://www.ylki.or.id)

[www.pelayanan.ylki.or.id](http://www.pelayanan.ylki.or.id)